

新加坡国家图书馆管理局工作探析

韩超¹ 李丹² 索晶³ 刘金哲⁴

(1. 国家图书馆业务管理处, 北京 100081; 2. 国家图书馆研究院, 北京 100081;
3. 国家图书馆中文采编部, 北京 100081; 4. 国家图书馆信息技术部, 北京 100081)

摘要: 本文从组织管理、资源建设、服务模式、技术应用、志愿者等方面对新加坡图书馆事业进行全面和深入的揭示, 总结出科学规划、人文关怀、需求为先的新加坡管理模式, 供国内图书馆界参考与借鉴。

关键词: 新加坡国家图书馆管理局; 资源建设与服务; 志愿者

中图分类号: G258.1

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2019.12.004

新加坡是一个坐落于东南亚的、拥有多语言和多元文化的移民国家, 以稳定的政局、廉洁高效的政府而著称, 是全球国际化的国家之一。新加坡国家图书馆管理局 (National Library Board of Singapore, NLB) 作为新加坡通信及新闻部 (Ministry of Communications and Information, MCI) 下属的文化事业政府机构, 由国家图书馆、国家档案馆和26家公共图书馆共同承担面向全社会不同种族、不同语言、不同文化需求的公益性服务, 并以培养终身读者、建立学习型社会和智慧型国家为己任, 推动新加坡图书馆事业向前发展。

1 新加坡国家图书馆管理局的组织管理

NLB成立于1995年, 是隶属于MCI的政府机构, 下辖公共图书馆服务部、国家图书馆与档案馆部、技术与资源发现部、人事部、公共关系部、支撑保障部等。此外, 还专设有总裁直属的特别项目部门——全国阅读运动项目组和改革办公室^[1]。

1.1 公共图书馆服务部

公共图书馆服务部下设图书馆计划与发展、内容与服务、公共图书馆运营等小组。其中, 图书馆计划与发展组负责研究制定全国公共图书馆的建设规划及运营计划; 内容与服务组负责国家图书馆和全国26家公

共图书馆实体文献的采选, 同时负责公共图书馆各类阅读服务及公众活动的策划与实施; 公共图书馆运营组负责全国公共图书馆的日常运行管理, 以及与之相关的宣传推广、政策研究等。

1.2 国家图书馆与档案馆部

国家图书馆与档案馆部由国家图书馆和国家档案馆合并而成。国家档案馆于2012年并入NLB后, 与国家图书馆共同致力于从保存国家历史与文化遗产的角度进行资源和业务的整合, 健全历史资料的采集、保存与服务方面的分工合作机制。目前, 官方及公共机构的档案主要由国家档案馆负责收集和保存, 口述历史中心也设置在国家档案馆; 各类私人作品则由国家图书馆收集和保管。

1.3 技术与资源发现部

技术与资源发现部包括资源发现与管理组和技术与数字服务组。资源发现与管理组负责NLB下辖所有图书馆实体文献 (不含古籍文献) 的编目、加工等工作, 同时接受新加坡国内出版物的法定交存, 并就各类文献资源的整合提供与统一检索等工作与后者在系统建设需求层面进行沟通与合作; 技术与数字服务组负责NLB所有业务系统的规划与建设, 以及所有数字资源

的招标与采购。

1.4 人事部

人事部负责NLB各部门员工的招聘、培训及晋升等。该部门于2016年建立了一套包含26项职业能力指标的图书馆馆员与档案馆员职业能力框架,每一项指标分为基础、中等、进阶和专家4个等级,针对NLB系统内不同岗位(职员、图书馆馆员、分馆业务员等),分别提出相应的职业能力及其等级要求,并为员工提供有针对性的培训课程。员工每年度需进行个人职业能力的自评估,并提交其直属领导确认,自评估结论是员工岗位晋升的重要依据。

1.5 公共关系部

公共关系部负责NLB下属各服务部门的用户关系管理及服务质量控制,通过客户关系管理系统从各个服务网点采集用户意见与建议,帮助相关部门采取有效措施满足用户需求,提升用户满意度,从而改善各服务网点在用户到访率、馆藏借阅量等关键绩效指标上的表现。该部门与各部门保持友好的合作关系,致力于为各部门改进服务提供最大限度的支持与帮助,并尽可能在NLB系统内推行统一的服务质量标准。

1.6 支撑保障部

支撑保障部包括财务、资产与设施管理、战略策划与发展3个小组。其中,战略策划与发展组专责统筹NLB系统长期战略规划及年度工作计划的制定与实施。长期规划主要着眼于NLB发展方向与MCI发展战略的衔接配套;年度计划更多强调各部门年度工作重点与NLB目标的持续一致。1995年成立以来,NLB已先后推出“图书馆2000”“图书馆2010”“图书馆2020”3项长期规划,新的长期规划将调整为5年制,覆盖时间范围在2021—2025年。由总裁直接管辖的改革办公室也会参与此次战略规划相关工作。

2 新加坡国家图书馆管理局相关工作情况

作为新加坡整个图书馆行业的管理部门,NLB统

筹全国图书馆和档案馆的建设、服务和管理工作。以下主要从文献资源建设、用户服务、信息化建设、志愿者管理与服务4个方面对相关工作情况介绍。

2.1 文献资源建设

NLB对国家图书馆、国家档案馆及26家公共图书馆文献资源的采选、编目、加工、保存及流通服务进行统一管理。

2.1.1 实体文献资源采选

实体文献采选工作主要由公共图书馆服务部的内容与服务组负责。采选工作兼顾中文、英文、马来文和泰米尔文4种官方语言,并为此在内容与服务组下细分英文采选和其他语言采选组。采选内容主要围绕新加坡及东南亚地区,特别是国家图书馆的馆藏,一般不收纳与选定地区没有直接关联的文献。截至2019年3月底,NLB馆藏实体文献总量约880万册(件)。受各语种文献出版份额以及民众日常使用习惯的客观影响,英文文献在其中占绝大多数。

实体文献采购实行双重招标机制,首先由NLB组织资源供应商资格招标,中标供应商进入电子选购系统上传可供书目,专业采选馆员根据各图书馆实际需求进行实时采选,系统依据供应商报价、可供货时间、数据质量等因素进行加权计算后,自动匹配最佳供应商,生成采购订单,并通知供应商按时供货。该系统与新加坡政府电子交易系统GeBIZ连接,已实现从可供书目到筛选、审核、预定、催发、接收、付款的全流程自动化管理,对供应商资质的管理与评价也由该系统后台自动完成,尽可能杜绝人为干预,从而有效保证采选过程的客观公正。

除招标采购外,实体文献资源的来源还包括法定交存、捐赠、交换等。根据《新加坡国家图书馆管理局法案》^[2],凡属新加坡出版的图书、期刊、报纸、音像制品等,均须自出版之日起4周内向新加坡国家图书馆提交2个副本,用于永久保存^[3]。对于未能依法履行交存义务的出版者,一般采用电话、邮件或拜访等方式进行催缴。

2.1.2 数字资源建设

数字资源建设主要包括电子出版物交存、网络资

源采集、馆藏文献数字化、口述历史资料及广播电视节目采集、商业数据库采购等形式。

在NLB的积极推动下,《新加坡国家图书馆管理局法案》于2018年7月修订,正式将电子出版物纳入法定交存范围,要求出版机构向NLB提交1个电子副本,同时赋予NLB主动采集新加坡网络文献的权利,使电子出版物和网络资源成为国家永久保存文献的重要组成部分^[4]。NLB于2019年7月升级了其出版物交存管理系统,支持作者和出版社通过PC端或手机端上传电子版文献,实现不同类型不同格式的呈缴资源的管理。

NLB对“.sg”国家域名网络资源的采集频率一般为每年1次,针对特定时期或特定事件的专题网络资源会适当提高采集频率。由于技术方面的限制,目前采集的主要是网站的静态页面,对网页内嵌入的音视频等多媒体内容尚不能直接采集;对设置有技术保护措施或需要认证才能访问的网站,需要根据网站内容的特点与价值,考虑是否与网站所有者沟通获取授权。基于版权所有者利益的考虑,这些资源目前主要用于长期保存,仅在NLB内部提供单机版阅览。

馆藏资源数字化工作主要由资源发现与管理部组织,根据NLB所藏报纸、图书、期刊、照片、地图、海报等文献资料的保密级别,采取外包馆外加工、外包馆内加工和自主加工等不同形式进行。数字化加工标准由NLB与国家科技局联合制定,涵盖各类型文献数字化加工以及数字交存文献的格式标准。外包数字化加工一般以3年为期进行招标,采取“3+1+1”模式,即3年期满后,可根据履约情况续约1~2次,每次续约期限为1年,这种合作模式在一定程度上增强了数字化加工工作的持续性和稳定性。

口述历史资料及广播电视节目采集工作主要由国家档案馆负责。口述历史档案的采集工作始于1979年,早期主要专注于对新加坡开国元勋的采访记录,之后逐渐拓展至公共服务史、表演艺术、教育、交通、日占时期、新加坡社区史等30多个项目。照顾受访者的心理感受和参与度,口述史料超过90%为录音资料,仅10%左右包含录像。广播电视节目采集工作采取政府和社会资本合作(Public-Private Partnership, PPP)模式,与新加坡报业控股、亚洲电影资料集团等商业机构签署合作备忘录,一方面从这些机构获取部分历史声像资料的捐赠;另一方面,获得授权后对其广播电视节目进行24小时不间断采集保存。目前已收集的声像记录最早可追溯至1903年。

商业数据库的采购主要由技术与数字服务部门负责。数据库类型涵盖学习视频、电子书和有声图书、电子报纸、期刊、音乐等,但这些数据库中的资源多以英文文献为主,中文、马来文、泰米尔文语种的适用资源相对比较匮乏。

NLB基于各类数字化文献进行整合揭示,不断开发新加坡独有的信息、知识和内容,为用户提供新加坡记忆、新加坡报纸、新加坡图片、新加坡音乐、在线档案等专题数字资源存取服务,同时与东南亚其他国家合作,建立东南亚数字图书馆联盟,整合联盟内各图书馆的目录信息以提供联合服务。

2.1.3 文献资源编目加工

资源发现与管理部负责对图书馆的所有馆藏文献资源进行编目加工。其中,实体馆藏的编目依托Spydus系统进行,采用MARC21格式,主要套用联机计算机图书馆中心(OCLC)数据;数字化资源的元数据加工依托自主研发的GT.NET系统,主要遵循都柏林核心元素集(含扩展集)(DC+extension),以及2013年开始启用的资源描述与检索元数据标准(RDA),并在此基础上逐步探索关联数据的应用。为了满足对新加坡本地文化历史特色资源的揭示需求,NLB在美国国会图书馆主题词表(LCSH)基础上,采用知识组织系统(KOS)模型,开发了新加坡本地主题词表。国家图书馆在接受出版物交存工作的基础上编制国家书目,通过PublicationsSG网站提供查询服务;同时与国内10家高校图书馆合作,建立国家联合目录^[5]。

为帮助用户方便快捷地从书架上获取所需文献,NLB在文献标签上采取了精细化设计。一方面,将杜威十进制分类号在书脊上竖排,使其与旁边其他书脊标签顺位对齐,以利排架;另一方面,在杜威十进制分类法基础上,根据文献资源的载体类型、读者对象、内容主题等要素,增加实用性图形分类。如针对儿童认知能力的不同,将有关文献划分为情感与认知、语言、诗歌与韵律、早期阅读4类,并分别配以形象化的图形标识;不同馆根据自身特点,可自主选择不同颜色的标签区分不同类型文献。此外,根据用户对文献特征的熟悉程度不同,排架方式也有所区分,虚构类文献(如小说、漫画等)一般按作者姓名首字母排架;非虚构类文献(如经济、法律、科学等)一般按杜威十进制分类号排架。

2.1.4 数字资源长期保存

NLB对数字资源进行长期保存主要遵循的原则:

①确保原始文件和衍生文件得到保存;②在没有软硬件系统能够显示和使用文件时,确保原始文件得到保存;③确保文件的真实性和出处;④确保相关存储信息得到有效保存;⑤确保文件的持续性和可用性。图书馆数字化保存系统在2010年开始运行,采用Ex Libris公司的Rosetta系统,用于支持数字资源及其元数据的提交和保存。该系统由Ex Libris公司与新西兰国家图书馆共同开发,系统遵循国际上通用的OAIS-RM、PREMIS、METS、PRONOM等标准。截至目前,NLB存储的资源约400TB,主要包括国家图书馆的报纸资源,数字化文献(图书、照片、地图、海报、期刊等),以及国家档案馆的照片等档案文件。

2.2 用户服务

NLB的用户服务由国家图书馆、国家档案馆和26家公共图书馆共同提供。不同机构提供服务的内容和方式各有不同。

2.2.1 新加坡国家图书馆

新加坡国家图书馆又称李光前参考图书馆,其在建立并保存国家馆藏的同时,主要承担为学者及研究人员提供参考服务的职责,同时依托馆藏文献开展有关新加坡及东南亚历史文化领域的专题研究。为了面向学者和研究人员提供专业高效的参考咨询服务,国家图书馆建立了包含新加坡与东南亚、艺术、商务、语言、社会科学、科技共6个不同主题邮件列表的专家网络。当参考馆员接到咨询请求时,可以通过该系统向相关专业领域邮件列表中进行分发,列表中的每一位专业馆员都可以根据自己所掌握的信息给予答复,参考馆员需要在这些答复的基础上梳理总结出专业意见,在反馈给用户的同时,也分发给专家网络中的其他同事,以便积累咨询案例,从而不断提升专家网络的参考咨询能力。

为加强馆藏参考资源的推广与利用,国家图书馆推出旨在“活化馆藏”系列活动,包括“走进图书馆馆员的世界”“四人谈”“知名演讲者系列”等。其中,“走进图书馆馆员的世界”要求国家图书馆的每一位馆员结合自身专业及岗位特点开展某一专题的馆藏研

究,并面向公众进行分享,不仅吸引公众利用馆藏,同时也促使员工在此过程中进一步培养专长。此外,国家图书馆还设立了李光前研究奖学金^[6]和乔治·林登·希克斯奖学金^[7],用于资助国内外研究学者来馆开展新加坡及东南亚有关问题研究,以促进馆藏资源的开发和利用。

同时国家图书馆为机构用户(主要是政府部门)提供有偿的专题咨询服务,以定期或不定期整理提供有关专题的网络文献信息为主。

2.2.2 新加坡国家档案馆

新加坡国家档案馆^[8]面向政府公共部门的服务主要是为文档管理工作提供支持与指导,包括制定文档管理标准程序、建设一站式文档管理系统、提供咨询与培训、指导政府机构有效管理文档、帮助其开展文档管理的自我评估与审计等;服务方式包括以“业务伙伴”模式为个别政府机构提供专属档案工作服务、定期举办电子档案管理专题报告会、开发文档管理“电子学习课程”、建立政府文档管理在线交流分享社区等。

在面向公众服务方面,公众可在档案阅览室自助查询、复制所需档案文件,也可通过国家档案馆的展览、出版物等深入了解和利用其馆藏。由国家档案馆建立并管理的前福特工厂“日据时期:战争与遗迹”永久展览,依据口述史料及馆藏档案文献讲述新加坡“二战”时期历史,除日常接待参观以外,每年还针对入伍新兵、少年儿童等群体组织“全民防卫日”“儿童季”等特别活动。国家档案馆还通过“档案在线”网站提供各类解密档案的在线检索与利用,并在此基础上开发专题网络服务,如基于政府历史档案的“新加坡政策历史”专题、基于各个历史时期地图文献的“空间探索”专题等。

2.2.3 其他公共图书馆

NLB通过建立全国统一服务网络,面向不同年龄和民族的公众提供特色服务,拓展数字信息服务等方式,确保公共图书馆服务覆盖到所有新加坡居民。

(1) 公共图书馆服务网络。1997年以来,NLB已先后在全国建立26家公共图书馆,包括3个区域图书馆和23个社区图书馆。3个区域图书馆规模相对较大,占地面积为10 000~12 000平方米,分别是新加坡东部的淡滨尼区域图书馆、西部的兀兰区域图书馆和中部的裕

朗区域图书馆,位于东北部地区的榜额区域图书馆将于2022年建成开放;23个社区图书馆规模为1 000~5 000平方米,大多没有长期固定的馆舍,而是采用从商业中心租用空间的方式运营,其选址因而相对灵活,可以根据城市发展变化适时进行调整。

NLB在全球图书馆界率先引入自助借还系统,现有各馆均设置了24小时自助借还设备。在此基础上,NLB与新加坡国家邮政局合作,建立了覆盖全国的现代公共图书馆物流系统,用户从任意图书馆预约图书,并选择配送至最近的图书馆服务网点,通过其馆外设置的预约取书柜即可自助借还。目前,除唐城图书馆情况比较特殊以外,其他各馆文献均可实现通借通还。

(2) 面向不同用户群体的服务。NLB将图书馆的服务对象细分为0~6岁(儿童)、7~17岁(青少年)、18~50岁(成人)和50岁以上(乐龄人士)4类主要群体,分别采取有针对性的服务策略,在组织机构设置、图书馆资源采选及图书馆岗位分工等方面做了特别设计。例如,在公共图书馆服务部的内容与服务组中,针对不同语种文献,均设有不同年龄组的文献采选馆员和活动策划馆员。除按年龄分组提供服务以外,NLB越来越关心特殊人群的阅读学习需求。如国立中央公共图书馆为视障读者设置大字本图书专架,Deliver me项目为残障人士提供送书上门服务;规划建设中的东北部区域图书馆还将专门提供自闭症儿童阅读活动区域。

(3) 数字信息服务。NLB通过对用户行为数据的分析,发现越来越多的公众倾向于通过移动设备享用图书馆服务。因此,NLB一方面不断拓展其数字馆藏,积极推进NLB Mobile等移动应用研发,为用户提供更多适应数字化方式的阅读选择;另一方面,配合新加坡“智慧国”发展战略,通过举办“数字诊所”等活动,致力于帮助更多乐龄人士及其他信息弱势群体适应新的信息环境,提升其数字化生存技能。

除提供各类在线资源及服务外,NLB也重视线上服务与线下服务的融合发展,积极为各馆引入新技术设备,为到馆用户提供多样化数字阅读体验。例如,各馆使用传统阅报台形式的电子触摸屏设备提供本地报纸的数字化服务;义顺图书馆、乌节路图书馆等设置数字学习区和小型学习仓,满足用户多屏互动学习、线下交流分享以及私密学习等需求;武吉班让图书馆和港湾图书馆应用多媒体设备,在馆内设置故事讲演区,为儿童打造声临其境的童话王国等。

(4) 全民阅读服务。NLB致力于培养终身读者,早期的形式是从鼓励和引导特定人群参与阅读活动开始。2003年前后成立出租车司机读书俱乐部,通过免费提供下午茶的方式吸引出租车司机加入全民阅读项目,此后逐渐拓展至其他职业群体,注重从不同行业人群的兴趣爱好、时间安排等角度灵活推荐阅读资料,取得了广泛的社会影响。在此基础上,NLB于2005年推出“读吧!新加坡”项目,每年面向全国不同母语族群推荐共读书目。活动最初集中在每年5~8月举行,2010年推广至网络空间,2013年扩展成全年活动。2014年起,进一步设立阅读节(READ! Fest)、母语阅读节和乐龄阅读节等活动。

2016年,NLB在总结已有阅读推广活动成效的基础上,正式启动全民阅读活动,并设立专门的全民阅读项目办公室,负责对全国范围内开展的各类阅读推广活动进行统筹规划和指导。项目办公室由NLB总裁直接领导,其日常管理由公共图书馆服务部下设的图书馆运营组负责。全年阅读推广活动主要依托全国26家公共图书馆展开,国家图书馆和国家档案馆也会配合全民阅读活动的主题,组织开展有关展览、讲座等活动。NLB还积极与社会各界开展合作互动,包括在写字楼、商业中心举办阅读推广活动,邀请专业领域精英人士、网络红人参与读书推荐、交流分享,以及在不同的社交媒体平台发布制作精良的阅读宣传片等。

2.3 信息化建设

NLB始终重视利用现代科技促进图书馆的创新与发展,1998年开始基于RFID技术测试图书馆流通、分拣与物流系统,于2000年前后建成全球第一个设有自助借还书机的公共图书馆网络系统,并且较早开发了用于电子资源服务的系统eResources。2008—2013年,根据其长期规划“图书馆2010”中提出的重点发展数字类的基础设施目标,NLB着眼于通过数字化方式提供资源与服务,先后推出了统一检索、网页归档、电子报刊门户、法定交存、档案在线、智能书刊推荐等多个自动化管理与服务系统。2014—2019年,配合新加坡政府提出的“智慧国”愿景,NLB进一步利用科技创新,建立了一站式搜索网站OneSearch,对国家图书馆、国家档案馆、公共图书馆、国家博物馆、国家美术馆等公共机构的文献信息进行统一检索;引入超高频RFID技术实现机器人智能扫描书架和自动还书;推出移动应用

NLB Mobile, 支持扫码借书、在线读书、活动预约、在线支付等功能; 引进LyndaLibrary电子学习系统, 支持终身学习和提升个人技能。

经过多年的信息化建设与实施, NLB形成了较完备的信息化架构, 实现对文献资源的自动化加工、管理与服务; 建立了健全的数据分析架构, 通过Qlik Sense数据仓储平台实现对核心业务数据的存储、管理和分析, 并进行图形化呈现, 从而为图书采访、电子资源使用统计以及读者服务推广等提供数据支撑。

2.4 志愿者管理与服务

由于新加坡人口老龄化, 导致劳动力数量持续下降, 公共服务部门难以招募更多的正式职员; 此外, 随着社会发展, 越来越多的组织和个人希望在工作之余更多回馈社会。为此, NLB于2000年设置专门的志愿者管理部门, 负责志愿者招募、管理、培训及服务等工作。

NLB本着充分尊重志愿者的原则, 尽可能适应志愿者的时间、专长及个人意愿, 灵活为其安排合适岗位。志愿者除了参与图书馆书架整理、服务引导、参观导览、多语言翻译工作以外, 还可以主动要求在图书馆组织各领域经验分享和技能培训。各馆目前开展的一对一自助借还设备应用指导、面向贫困家庭儿童的KidREAD阅读项目、为残障人士提供的Deliver me送书上门服务等都是由志愿者负责; 国家档案馆的公民档案保管员项目^[9], 邀请社会各界对历史文化有兴趣的人士, 参与辨识并抄录多语种档案文献, 以及描述与标识老照片等工作; 许多公共图书馆都设置有志愿者管理的阅览及活动空间, 2013年开放的唐城图书馆甚至完全由志愿者管理和运营; 此外, NLB也与残障人士服务机构合作, 为智力障碍、自闭症等人士提供志愿服务岗位, 并借此帮助他们习得踏入社会自食其力的专业技能。

NLB每年还举办志愿者联谊和表彰活动, 根据其服务时长及服务质量, 给予不同级别的认证与奖励。目前NLB已累计招募志愿者超过2.5万人, 其中活跃人数常年保持在5 000人左右。

3 值得参考与借鉴的新加坡模式

新加坡国土面积仅700余平方公里, 常住人口不足600万, 人均GDP 6.46万美元^[10], 国情与中国截然不

同, 但在图书馆事业发展方面, 无论是组织管理和战略规划, 还是资源建设、技术支持、活动推广、志愿者服务, 均有其自身特点, 其中一些经验不可简单复制, 但仍有许多地方值得国内图书馆参考和借鉴。

3.1 国家战略紧密结合并一以贯之的规划管理促进图书馆事业顺畅发展

NLB整合了国家图书馆、国家档案馆及26家公共图书馆, 业务范围十分广泛, 工作内容也比较复杂, 但各部门在NLB总裁领导下, 依赖其完备的计划与管理控制机制, 各项工作高度协调一致发展。除设置专门的战略策划与发展部门, 负责统筹整个机构的工作规划以外, NLB还在各个业务和服务部门中分别设置了相应的研究和计划小组, 负责相关领域业务活动及特别项目的组织策划。董事会与总裁围绕新加坡建设学习型社会和智慧国家的宏观战略, 订立NLB的长远目标及宏图愿景, 并以此指导各部门的业务管理及绩效考评。为使NLB的长远规划能够得到全体职员深入理解并有效推行, 总裁除每月召集一次高层管理者会议外, 每年还定期举行开放式的员工茶话会, 就NLB的目标方向、服务理念等进行宣讲, 也会赴各服务网点亲身参与服务活动, 听取职员及用户意见和建议。

3.2 无处不在的人文关怀在管理工作中发挥了积极的促进作用

NLB始终奉行“一个NLB”的人文关怀管理理念, 无论是在提升面向公众的服务质量, 还是在完善内部人员的科学管理和人才培养方面, 都发挥着积极的促进作用。NLB的人事部门和公共关系部门为帮助员工在工作中获得职业晋升及价值认同, 通过多元化的职业培训, 力求使每一位职员都能够循序渐进地获得成长与进步, 并通过努力得到领导、同事、用户及自身的认可。在志愿者管理方面, NLB坚持“与志愿者打成一片”“让他们自己主导”的理念, 给予志愿者以充分尊重, 特别是将自闭症患者、智障人士纳入志愿者队伍, 为其提供实现自身价值的机会, 在提升图书馆在公众心目中地位的同时, 最大限度地发挥了志愿者的纽带和桥梁的作用, 依靠公众力量提升了面向公众的服务质量, 充分发挥了图书馆公益性服务的社会效能。

3.3 一切以用户需求为先的服务理念推进图书馆事业的科学发展

新加坡图书馆工作不存在经费方面的压力,但NLB各项工作仍然遵循节俭适用的原则,无论是文献采选,还是设备更新,一切均以用户需求为导向,并没有盲目追求高新尖的设施与装备。在文献资源采选方面的边界也十分清晰,主要采集新加坡及东南亚地区相关文献,其他文献一般不纳入馆藏,同时还会根据用户反馈需求和资源使用效益评估适时调整资源建设工作。其新馆建设也充分考虑用户的需求,建设中的榜额区域图书馆就是为了适应东北部地区新增居民聚集区的专指需求而规划设立。需求引导,最大限度满足公益服务需要,充分发挥图书馆的社会效益也是NLB的服务理念。这一理念的沿革,提升了图书馆资源建设水平和服务质量,也进一步推动了NLB科学和可持续的发展。

参考文献

- [1] Organisation Structure [EB/OL]. [2019-12-12]. <https://www.nlb.gov.sg/WhoWeAre/AboutUs/OrganisationStructure.aspx>.
- [2] NATIONAL LIBRARY BOARD ACT (CHAPTER197) [EB/OL]. [2019-12-20]. <https://sso.agc.gov.sg/Act/NLBA1995>.
- [3] LEGAL DEPOSIT [EB/OL]. [2019-12-12]. <https://www.nlb.gov.sg/Deposit/About/LegalDeposit>.
- [4] DIGITAL LEGAL DEPOSIT [EB/OL]. [2019-12-12]. <https://www.nlb.gov.sg/Deposit/About/DigitalDeposit>.
- [5] Virtual Union Catalogue [DB/OL]. [2019-12-12]. <https://www.vuc.sg/cgi-bin/spydus.exe/MSGTRN/OPAC/EXT?RESET=1>.
- [6] Lee Kong Chian Research Fellowship [EB/OL]. [2019-12-12]. <https://www.nlb.gov.sg/WhoWeAre/Fellowships/LeeKongChianResearchFellowship.aspx>.
- [7] George Lyndon Hicks Fellowship [EB/OL]. [2019-12-12]. <https://www.nlb.gov.sg/WhoWeAre/Fellowships/GeorgeLyndonHicksFellowship.aspx>.
- [8] National Archives of Singapore. Our Roles [EB/OL]. [2019-12-12]. <https://www.nas.gov.sg/>.
- [9] National Archives of Singapore. The Citizen Archivist Project [EB/OL]. [2019-12-12]. <https://www.nas.gov.sg/CitizenArchivist/Default/About#about>.
- [10] Singapore [EB/OL]. [2019-12-20]. <https://data.worldbank.org/country/singapore>.

作者简介

韩超,男,1981年生,馆员,研究方向:数字图书馆资源建设与服务,E-mail: hanc@nlc.cn。

李丹,女,1982年生,硕士,副研究馆员,研究方向:图书馆政策研究。

索晶,男,1980年生,副研究馆员,研究方向:文献编目。

刘金哲,女,1982年生,硕士,高级工程师,研究方向:信息化技术。

Analysis on the Work in National Library Board of Singapore

HAN Chao¹ LI Dan² SUO Jing³ LIU JinZhe⁴

(1. Coordination & Operation Management Division, National Library of China, Beijing 100081, China; 2. Research Institute, National Library of China, Beijing 100081, China; 3. Chinese Acquisitions & Cataloguing Department, National Library of China, Beijing 100081, China; 4. Information Technology Department, National Library of China, Beijing 100081, China)

Abstract: This paper comprehensively and deeply reveals the librarianship of Singapore from the aspects of organization management, resource construction, service mode, technology application, volunteers, and summarizes the Singapore mode of scientific planning, humanistic care and demand first for the reference of domestic libraries.

Keywords: National Library Board of Singapore; Resource Construction and Service; Volunteer

(收稿日期: 2019-11-27)